Dúvidas Freqüentes: Autorizador Web

1. Como faço pedido de intercâmbio pelo autorizador?
   Acessando a página inicial do autorizador encontrará na barra de tarefas lateral a opção INTERCÂMBIO. Para intercâmbio, diferentemente de beneficiários da Unimed Sorocaba, necessária a digitação do número de cartão e de sua validade. Se atentar para o preenchimento do tipo de guia (consulta ou serviço) e tipo de atendimento (disponível para consultas, terapias e exames).

2. Após passar a carteirinha do usuário, o sistema não libera a consulta automaticamente. Posso fazer uma guia manual?
   Dividimos esta resposta em:
   - Beneficiários Unimed Sorocaba – não, a partir de uma negativa no autorizador, contatar o SAC, que após verificação dos itens cadastrais do beneficiário, gerará uma senha e orientará a emissão de uma guia manual, que obrigatoriamente receberá em suas observações o número da referida senha. Não estando os dados cadastrais em conformidade, orientará a encaminhar o beneficiário na sede da Unimed Sorocaba.
   - Beneficiários de Intercâmbio – não, a partir de uma negativa para beneficiários do intercâmbio, orientá-los a procurar a área de intercâmbio da sede administrativa da Unimed Sorocaba. Em casos de dúvidas ou da solicitação retornar “Em Estudo” no autorizador, contatar o SAC, que orientará encaminhamento. Maiores detalhes de sua operacionalização verificar item 6.

3. Posso fazer solicitação de intercambio para qualquer Unimed do Brasil pelo autorizador?
   Sim, com avanço da interface de comunicação entre as operadoras do sistema Unimed, todos os planos nacionais (cartões válidos) são possíveis de utilização no autorizador on-line. Planos regionais necessitam de autorização no setor de intercâmbio da Unimed Sorocaba localizada na Av. Juscelino K de Oliveira, 736. No entanto, estando o beneficiário no prestador tentar a solicitação e encaminhá-lo apenas de NEGADO ou EM ESTUDO no autorizador.

4. Após fazer a autorização online para consulta, é necessário fazer guia de papel?
   Uma vez solicitada e aprovada pelo autorizador, não devemos emitir uma guia de papel, mesmo porque estaríamos cobrando duas vezes pela mesma consulta. Para demais verificar orientações no item12.

5. Quando vou preencher a tela de solicitação da consulta, pede a especialidade. Como faço para pesquisar a especialidade?

Ao lado do campo especialidade encontramos uma caixa com lupa, onde ao clicá-la, abrimos uma caixa de consulta: basta digitar o nome ou parte do nome da especialidade e clicar em ENTER.

6. O que faço quando a solicitação de Intercâmbio cair em “estudo”?
   Retornando como resposta “Em estudo” cancelar o procedimento no autorizador e contingencialmente, de posse do cartão, contatar o SAC da Unimed Sorocaba através do 0800-7740700. O SAC orientará pela emissão de guia manual ou encaminhamento do beneficiário ao intercâmbio da sede administrativa da Unimed Sorocaba. Orientado pela emissão de guia manual, anotar obrigatoriamente o número de ocorrência do SAC nas observações da guia.

7. Com faço para visualizar todas as autorizações da produção do prestador e seu status?
   Na página inicial do autorizador , na barra de tarefas lateral, existe a opção Relatórios. Uma vez escolhida essa opção, basta preencher com o período que deseja visualizar, o nome do prestador e manter marcado, na barra de seleção, a opção “todas”. Será gerado um relatório onde é possível visualizar todas as autorizações e seus respectivos status.

8. Como faço para acrescentar o Cid em guias já emitidas?
   Atualmente, por força judicial, não está sendo mais obrigatório o CID para os serviços solicitados, tanto manual como eletronicamente. Portanto, este campo atualmente é de preenchimento facultativo.

9. Entrou um novo prestador em nossa clínica. Como faço para que seu nome seja incluído em nosso autorizador?
   Deverá acessar o portal tiss, no endereço www.unimedsorocaba.com.br/portaltiss e efetuar o cadastro desse novo prestador , devendo colocar no campo “observações” uma nota dizendo que solicita a inclusão no autorizador presente nesse endereço.

10. Como proceder para procedimentos de SP/SADT realizados em **consultório** e autorizados via autorizador?
    De posse da solicitação médica em guia de SP/SADT, através do sistema autorizador, solicitar autorização. Aguardar retorno e:
    - Beneficiários Unimed Sorocaba: - se autorizado imprimir a guia do autorizador e anexá-la à solicitação médica, lembrando que pelo menos uma deve ter obrigatoriamente a assinatura do beneficiário ou responsável; - se negado, retornará uma das ocorrências descritas na Tabela 1, onde em contato com o nosso SAC, receberá orientações. Orientado pela emissão de guia manual, obrigatoriamente mencionar no campo de observações senha gerada pelo SAC.
    - Beneficiários de INTERCÂMBIO: - autorizado, imprimir autorização e anexar à solicitação médica, colhendo obrigatoriamente

assinatura do beneficiário ou responsável; - se retornar “Em Estudo” ou negado orientar o beneficiário a buscar atendimento na área de intercâmbio da Unimed Sorocaba.

Como a autorização de SP/SADT leva em consideração coberturas contratuais e critérios de autorização, contatar o SAC apenas diante de negativas para beneficiários da Unimed Sorocaba e em casos orientados nas ações da Tabela 1 (ex: não se deve ligar ao SAC se o retorno de ocorrência for V017, na qual informa que o serviço não pode ser realizado através do autorizador, necessitando direcionar beneficiário diretamente ao atendimento da Unimed Sorocaba).

11. Como proceder para procedimentos de SP/SADT realizados em **clínicas de terapias** e autorizados via autorizador?

    De posse da solicitação médica em guia de SP/SADT, através do sistema autorizador, solicitar autorização. Aguardar retorno e:

    - Beneficiários Unimed Sorocaba: - para serviço de fisioterapia, se autorizado imprimir a guia do autorizador e anexá-la à solicitação médica e formulário de fisioterapia, lembrando que pelo menos uma deve ter obrigatoriamente a assinatura do beneficiário ou responsável e entregue posteriormente no setor de contas médicas; - se negado, retornará uma das ocorrências descritas na Tabela 1, onde em contato com o nosso SAC, receberá orientações. Orientado pela emissão de guia manual, obrigatoriamente mencionar no campo de observações senha gerada pelo SAC. Para demais terapias não necessita encaminhamento das guias ao setor de contas médicas.
    - Beneficiários de INTERCÂMBIO: - de posse da solicitação médica (Guia TISS), através do sistema autorizador em sua seção intercâmbio, selecionar tipo de Guia 2-serviço e tipo de atendimento 3-terapias, preenchendo demais campos obrigatórios. Lembramos que a autorização é processada de forma on-line pela Unimed origem e que a regulação quanto a limites de utilização é de sua responsabilidade, podendo a qualquer memento negar e solicitar relatório para verificação do enquadramento em relação às Diretrizes de Utilização do ROL da ANS.

      Se tratando de fisioterapia a sistemática de operacionalização das guias médicas segue o praticado para beneficiários da Unimed Sorocaba, com entrega no setor de contas médicas acompanhado do formulário próprio em fisioterapia.

      Para demais terapias (psicologia, terapia ocupacional, fonoaudiologia e nutrição) não há necessidade de envio das guias ao setor de contas médicas. No entanto, para intercâmbio, obrigatória a adoção por parte do prestador de mecanismo de controle de presença do beneficiário ao tratamento. A Unimed origem, conforme previsto em Manual Nacional de Intercâmbio, poderá solicitá-la a qualquer momento e sua ausência pode resultar em glosas. Como a autorização de SP/SADT leva em consideração coberturas contratuais e critérios de autorização (exemplo limitação técnica para terapias baseada em Diretrizes de Utilização do ROL da ANS com necessidade de relatório profissional), contatar o SAC apenas diante

de negativas para beneficiários da Unimed Sorocaba e em casos orientados nas ações da Tabela 1 (ex: não se deve ligar ao SAC se o retorno de ocorrência for V017, na qual informa que o serviço não pode ser realizado através do autorizador, necessitando direcionar beneficiário diretamente ao atendimento da Unimed Sorocaba).

12. Posso emitir guias manuais sem autorização da Unimed Sorocaba através de seu SAC?
    Não, toda guia emitida manualmente, obrigatoriamente deverá referenciar autorização do SAC com anotação em seu campo de observações da senha fornecida ou número de ocorrência. Não serão mais aceitas guias manuais sem a devida identificação e autorização da Unimed Sorocaba.
    Poderão ainda atender através de guias pré-emitidas pela Unimed Sorocaba ou empresas em custo (ex: Bardella 0018.019...), de posse do beneficiário no ato da consulta ou procedimento.

Sempre que ocorrerem dúvidas consulte:

→ Anexo I - Tabela de códigos de mensagens de retornos do autorizador

→ Contato para dúvidas e contingências – SAC, através do telefone **0800 77 40 700**.

O custo da ligação para este número é local.

Dúvidas técnicas da ferramenta autorizador serão tratadas pelo e-mail autorizador@unimedsorocaba.com.br.

Lembramos que a maioria das dúvidas são esclarecidas através da consulta ao Manual do Encontro de Secretárias e Manual de Utilização do Autorizador, disponíveis para visualização ou download no próprio autorizador.

ANEXO I - Tabela de códigos de mensagens de retornos do autorizador

Ocorrência	Descrição	Ação
V004	Usuário e de outra UNIMED	Fazer requisição de consulta pela tela do Intercâmbio, e não pela de Consulta
V005	Código do usuário ou digito invalido	Significa que o código do cartão que foi digitado está errado. Verifique e digite novamente.
V006	Carteirinha vencida	Encaminhar o usuário a Unimed Sorocaba para retirar uma guia e poder ser atendido.
V007	Código do usuário foi digitado errado	Significa que o código do cartão que foi digitado está errado. Verifique e digite novamente.
V008	Baixa do usuário já efetuada	Confirmar junto ao usuário se o plano dele é empresarial, e orienta-lo a procurar a empresa onde trabalha para maiores informações.
V009	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V010	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V011	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V012	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V017	Forma de autorização não permitida para o usuário	Este atendimento não tem permissão para ser feito no autorizador. O usuário deverá retirar uma guia na Unimed Sorocaba.
V018	Serviço não autorizado	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V019	Serviço em carência	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V020	Limite para serviço foi ultrapassado	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V021	Usuário Rep. (CO) - Fazer guia Manualmente	Entre em contato com a Unimed Sorocaba, para verificar se o atendimento pode ser feito com guia manual.
V022	Serviço não permitido para prestador	Verifique se os dados da solicitação estão preenchidos corretamente.
V023	Serviço não aplicável à idade	Verificar se o serviço não é permitido para a idade do paciente. Caso contrário, entrar em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V024	Serviço não aplicável ao sexo	Verificar se o serviço não é permitido para a idade do paciente. Caso contrário, entrar em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V027	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V028	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V029	Entre em contato com a UNIMED	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.

Ocorrência	Descrição	Ação
V031	Prestador não esta ativo	Por alguma razão o prestador está afastado da Unimed. Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V032	Este prestador não pode ser requisitante	Alguns Médicos cooperados, não podem fazer requisições de exames. Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V033	Atem. menor que inicio do contrato	O usuário está tentando ser atendido antes da data do início dele no contrato. Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V034	Atend. Maior que fim do contrato	Confirmar junto ao usuário se o plano dele é empresarial, e orienta-lo a procurar a empresa onde trabalha para maiores informações.
V038	Usuário repassado para outra UNIMED (PM)	Não dar atendimento, e encaminhar o usuário para o Serviço Social da Unimed Sorocaba para maiores informações.
V039	Serviço autorizável somente na UNIMED	Encaminhar o usuário para a Unimed Sorocaba para retirada de guia para autorização do atendimento.
V040	Serviço perecível. Necessário passar por perícia	Encaminhar o usuário para a Unimed Sorocaba para retirada de guia para autorização do atendimento.
V041	Serviço não permitido para especiliadade	Entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V044	Numero de via do cartão invalido	O cartão que está com o usuário foi cancelado. Caso ele não tenha outro cartão, encaminhe-o para a Unimed Sorocaba.
V049	Já existe guia para usuário na data	Significa que já existe uma guia emitida para esse atendimento nesta data.
V053	Serviço sem previa autorização	Encaminhar o usuário para a Unimed Sorocaba para retirada de guia para autorização do atendimento.
V055	SOMENTE COM GUIA EMIT. P/ EMPRESA	Encaminhar o usuário para a Unimed Sorocaba para retirada de guia para autorização do atendimento.
V057	Cartão cancelado	Verificar com o usuário se ele possui um novo cartão. Se não, encaminhar para a Unimed Sorocaba para informações.
V058	Serviço repetido em prazo não aceita	Significa que o serviço está sendo repetido dentro do prazo previsto como retorno pela Unimed Sorocaba.
V061	Entre em contato com a UNIMED	Verifique se o CID foi digitado corretamente. Caso já esteja correto, entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V063	Usuário Pertence à Outra Área de ação	Usuário pertence à outra área de ação. Não dar atendimento.
V066	Requisitante não esta Ativo	O requisitante informado não está ativo na Unimed Sorocaba. Não dar atendimento.
V072	Cartão Vencido ou Cancelado	Verificar com o usuário se ele possui um novo cartão. Se não, encaminhar para a Unimed Sorocaba para maiores informações.
V074	Usuário Ultrapassou Idade Limite	Pode acontecer no mês de aniversário de alguns usuários. No caso de dúvidas, entre em contato com a Unimed Sorocaba para maiores informações.

Ocorrência	Descrição	Ação
V075	Qtde de Serviço e Maior que o Permitido	Verificar se a quantidade de serviços requisitada está correta.
V079	Qtde Máxima Diária Ultrapassada	Verificar se a quantidade de serviços requisitada está correta.
V094	Obrigatório o Envio do CID.	Informar o CID do atendimento e solicitar novamente.